

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 <i>Coffee Shop</i> .....	8
2.2 Konsep <i>Green Marketing</i> .....	9
2.3 <i>Green Marketing Mix</i> .....	10
2.4 <i>Green Consumer Behavior</i> .....	12
2.5 Kepuasan Konsumen .....	14
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	15
2.7 <i>Customer Windows Quadrant (CWQ)</i> .....	19
2.8 Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek dan Waktu Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.3 Data-Data yang Diperlukan .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Tahapan Penelitian.....	25
3.5.1 Observasi dan identifikasi masalah .....	25
3.5.2 Perumusan masalah .....	26
3.5.3 Penentuan tujuan .....	26

3.5.4 Studi Pustaka .....	26
3.5.5 Identifikasi atribut penelitian .....	27
3.5.6 Penyusunan kuesioner IPA.....	27
3.5.7 Uji coba kuesioner.....	27
3.5.8 Uji validitas dan reliabilitas.....	28
3.5.9 Penyebaran kuesioner penelitian .....	30
3.5.10 Perhitungan dan analisis menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	31
3.5.11 Analisis kepuasan menggunakan <i>Customer Windows</i> .....	34
3.5.12 Pembahasan.....	35
3.5.13 Penarikan kesimpulan dan saran .....	35
3.6 Diagram Alir Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1. Profil Perusahaan .....	37
4.2. Starbucks Sebagai <i>Green Company</i> .....	43
4.3. Kampanye <i>Green Marketing</i> Starbucks .....	48
4.4. Atribut Penelitian .....	52
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.4.1 Uji Validitas .....	55
4.4.2 Uji reliabilitas.....	58
4.6. Analisis Data dan Pembahasan .....	60
4.6.1 Karakteristik Pelanggan Starbucks Coffee di DIY .....	60
4.6.2 Pengetahuan Konsumen tentang Penerapan <i>Green Marketing</i> .....	66
4.6.3 Analisis Hasil IPA.....	70
4.6.4 Kategorisasi Kepuasan Konsumen Berdasarkan <i>Customer Windows</i> .....	87
4.6.5 Usulan Alternatif untuk Meningkatkan Kinerja Penerapan <i>Green Marketing</i> Starbucks .....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>